

- JOÃO MARCOS COSTA MONTEIRO -



A Responsabilidade Civil nas Relações de CONSUMO

Uma obra singela, destinada a oferecer ao leitor uma visão profunda, objetiva e descomplicada do direito do consumidor, principalmente em relação à responsabilidade civil nas relações jurídicas afetas ao mercado de consumo.

2020

**CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO
SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ**

M777r

Monteiro, João Marcos Alencar Barros Costa, 1969-

A responsabilidade civil nas relações de consumo / João Marcos Alencar Barros Costa Monteiro. - 1. ed. - São Paulo : Letras Jurídicas, 2020.

240 p. ; 23 cm.

Inclui bibliografia

ISBN 9788582482001

1. Brasil. [Código de defesa do consumidor (1990)]. 2. Defesa do consumidor - Legislação - Brasil. 3. Responsabilidade (Direito) - Brasil. I. Título.

20-63522

CDU: 34:366.542(81)

Leandra Felix da Cruz Candido - Bibliotecária - CRB-7/6135

© João Marcos Alencar Barros Costa Monteiro

© Letras Jurídicas Editora Ltda. – EPP

Projeto gráfico e diagramação:

Fabricando Ideias Design Editorial

Capa:

Eleva Studio

Revisão:

PBA Preparação e Revisão de Textos

Editor:

Claudio P. Freire

1ª Edição – 2020 São Paulo-SP

Reservados a propriedade literária desta publicação e todos os direitos para Língua Portuguesa pela LETRAS JURÍDICAS Editora Ltda. – EPP.

Tradução e reprodução proibidas, total ou parcialmente, conforme a Lei n. 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.

LETRAS
Jurídicas

LETRAS JURÍDICAS

Largo São Francisco, 181 – 6º Andar, Salas 11/12 – Centro

CEP: 01005-010 – São Paulo/SP.

Telefone: (11) 3107-6501 | (11) 9-9352-5354

Site: www.letrasjuridicas.com.br

E-mail: vendas@letrasjuridicas.com.br

Impressão no Brasil

SUMÁRIO



<i>Agradecimentos</i>	5
<i>Apresentação</i>	9
<i>Prefácio</i>	11
 Introdução	 19
Origem e evolução do direito do consumidor	19
A Constituição Federal e o Código de Proteção e Defesa do Consumidor	21
O conceito de direito do consumidor	24
1. Os princípios aplicados às relações de consumo	29
1.1. Princípios da transparência, informação e boa-fé objetiva	32
1.2. Princípio da harmonia nas relações de consumo	39
1.3. Princípio da vulnerabilidade do consumidor	43
2. Os direitos básicos do consumidor	47
2.1. O direito à modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais e as teorias aplicáveis	47
2.2. Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, difusos e coletivos	49
2.3. A possibilidade de inversão do ônus da prova em favor do consumidor	50

14 ■ A RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

2.4.	A prestação dos serviços públicos de forma adequada e eficaz.....	55
3.	Relação jurídica de consumo	61
3.1.	Conceito de consumidor no CDC	62
3.1.1.	Consumidor <i>stricto sensu</i>	62
3.1.2.	Consumidor por equiparação	68
3.2.	Conceito de fornecedor no CDC	70
3.2.1.	Atividade de montagem	72
3.2.2.	Atividade de criação	73
3.2.3.	Atividade de construção	73
3.2.4.	Atividade de transformação	73
3.2.5.	Atividade de importação e exportação	74
3.2.6.	Atividade de distribuição e comercialização	74
3.2.7.	Representação comercial e comerciante.....	75
3.2.8.	Profissional liberal como fornecedor.....	80
3.3.	Produto e serviço.....	81
3.3.1.	Conceito e classificação de produto	81
3.3.2.	Conceito e classificação de serviço	83
3.4.	O CDC e as instituições financeiras	85
3.5.	O CDC e as cooperativas de crédito	87
3.6.	O CDC e as entidades de previdência privada.....	88
3.7.	O CDC e os planos de saúde	89
3.8.	O CDC e o transporte aéreo internacional	90
4.	Responsabilidade civil nas relações de consumo	95
4.1.	Vício do produto ou serviço e fato do produto ou serviço	102
4.2.	Espécies de vício	103
4.2.1.	Vício aparente ou de fácil constatação	104
4.2.2.	Vício oculto	104
4.3.	Decadência e prescrição no CDC	107

4.3.1.	Prazo decadencial do vício	107
4.3.2.	Prazo prescricional	109
4.4.	Responsabilidade por vício do produto	111
4.4.1.	Vício de qualidade	111
4.4.2.	Vício de quantidade	112
4.5.	Responsabilidade por vício do serviço	113
4.6.	Reparação de produtos e reposição de peças	115
4.7.	Responsabilidade pelo fato do produto	117
4.8.	Responsabilidade pelo fato do serviço.....	118
4.9.	Do ônus da prova	121
4.10.	Do direito regressivo do fornecedor contra o cor- respondente pelo dano ao consumidor.....	121
5.	Excludentes de responsabilidade nas relações de consumo.	123
5.1.	Caso fortuito ou força maior	124
5.2.	Dos riscos assumidos pelo fornecedor	125
5.3.	Culpa exclusiva da vítima e fato exclusivo de terceiro	128
5.4.	Do exercício regular do direito.....	131
6.	Da desconsideração da personalidade jurídica (como meio facilitador à garantia de indenização).....	133
6.1.	Teorias justificadoras da desconsideração.....	134
6.1.1.	Teoria maior.....	134
6.1.2.	Teoria menor.....	134
6.2.	Do incidente de desconsideração da personalidade jurídica	135
6.3.	Da responsabilidade civil das sociedades integrantes dos grupos societários, das sociedades controladas, consorciadas e coligadas	137
6.3.1.	Da responsabilidade das sociedades integrantes dos grupos societários e controladas	138

16 ■ A RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

6.3.2. Da responsabilidade das sociedades consorciadas	139
6.3.3. Da responsabilidade das sociedades coligadas	139
7. O dano moral nas relações de consumo.....	141
7.1. Conceito de dano moral	141
7.2. Da evolução do dano moral	142
7.3. O dano moral no CDC	145
7.4. A natureza jurídica da reparação por dano moral	148
7.5. Da possibilidade de as pessoas jurídicas serem vítimas de dano moral	149
7.6. Da quantificação do dano moral	152
7.7. Dos parâmetros na quantificação	164
7.8. Da complexificação dos danos morais	166
7.9. Do posicionamento do STJ e do STF quanto à quantificação do dano moral.....	168
7.9.1. Posição do STJ.....	168
7.9.2. Posição do STF.....	171
7.10. Casuísticas da reparação por danos morais na jurisprudência	172
7.10.1. O mero dissabor não configura danos morais	172
7.10.2. Dano moral coletivo a ser indenizado por instituição financeira	173
7.10.3. Dano moral pela falha no serviço postal contratado	173
7.10.4. Dano moral ocasionado por ferimento em animal de estimação	174
7.11. Das considerações finais sobre a reparação por danos morais.....	175
8. Responsabilidade civil digital	179

8.1. O surgimento da internet e os seus efeitos nas relações de consumo	179
8.2. A responsabilidade dos provedores de conteúdo no mundo virtual	185
8.3. O comércio eletrônico e suas implicações no direito do consumidor	190
8.3.1. O contrato eletrônico e a assinatura digital	191
8.3.2. A função e a responsabilidade dos provedores de busca no comércio eletrônico	194
8.3.3. Do dever de guarda dos dados identificadores dos usuários	199
8.4. Da importância da Lei n. 12.965/2014 – Marco Civil da Internet	200
9. Da responsabilidade civil do médico e dos profissionais de saúde	205
9.1. Da natureza jurídica da responsabilidade civil médica	206
9.2. Do sistema jurídico da responsabilidade civil médica	208
9.3. Do dever de informação do médico	209
9.4. Da responsabilidade civil do hospital	212
9.5. Da responsabilidade civil do estado por ato da rede pública de saúde.....	214
9.6. Excludentes de responsabilidade civil médica	217
9.7. Cláusula de não indenizar	218
9.8. A responsabilidade civil nas obrigações de resultado	219
9.9. A responsabilidade civil dos planos de saúde	219
10. Da defesa do consumidor em juízo	225
10.1. Interesses ou direitos difusos.....	228
10.2. Interesses ou direitos coletivos	228
10.3. Interesses ou direitos individuais homogêneos	229
10.4. Procedimento do CDC	230

18 ■ A RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

10.5. O MP e a sua legitimidade <i>ad causam</i>	230
10.6. Dos demais legitimados para a defesa coletiva dos interesses e direitos dos consumidores	232
10.7. Da competência	233
10.8. Do chamamento dos interessados ao processo coletivo e da coisa julgada	234
10.9. Da inexistência de litispendência entre demandas coletiva e individual	235
<i>Referências</i>	237